

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Telaah Pustaka	13
2.1.1. Pemasaran (<i>Marketing</i>)	13
2.1.2. Pengertian Perilaku Konsumen.....	15
2.1.3. Perilaku Konsumen	16
2.1.3.1. Perilaku Konsumen Jasa	18
2.1.4. <i>Electronic Banking</i>	19
2.1.5. Nilai Pelanggan	24

2.1.5.1 Dimensi Nilai Pelanggan	27
2.1.5.2 Nilai Pelanggan Terhadap Kepercayaan	28
2.1.6. Kualitas Sistem	28
2.1.6.1 Dimensi Kualitas Sistem.....	29
2.1.6.2 Kualitas Sistem Terhadap Kepercayaan	30
2.1.7. Kepercayaan.....	31
2.1.7.1 Dimensi Kepercayaan	31
2.1.7.2 Kepercayaan Terhadap Intensitas Penggunaan ...	34
2.1.8. Intensitas Penggunaan	34
2.2. Penelitian Terdahulu	35
2.3. Kerangka Pemikiran	36
2.4. Hipotesis.....	37
BAB III. METODE PENELITIAN	38
3.1. Metode Penelitian.....	38
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	39
3.3. Populasi dan Sampel.....	40
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	41
3.5. Metode Pengumpulan Data	43
3.6. Teknik Analisis Data.....	44
3.7. Prosedur Uji Hipotesis	51
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Karakteristik Responden	53
4.1.1. Karakteristik Jenis Kelamin	53

4.1.2. Karakteristik Usia	54
4.1.3. Karakteristik Pendidikan	55
4.1.4. Produk Yang Dimiliki Responden	56
4.1.5. Jenis <i>Electronic Banking</i> Yang Dimiliki Responden.....	57
4.2. Analisis Data	58
4.2.1. Uji Validitas	58
4.2.2. Uji Reliabilitas	61
4.3. Analisis Deskriptif	62
4.3.1 Gambaran Nilai Pelanggan di Bank bjb	62
4.3.2 Gambaran Kualitas Sistem <i>Electronic Banking</i> bjb	64
4.3.3 Gambaran Kepercayaan Nasabah bjb	67
4.3.4 Gambaran Intensitas Penggunaan <i>Electronic Banking</i> bjb	68
4.4. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Sistem Terhadap Kepercayaan	71
4.4.1 Uji Normalitas	71
4.4.2 Uji Multikolinieritas	72
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	73
4.4.4 Uji Autokorelasi	74
4.4.5 Model Regresi Berganda	75
4.4.6 Analisis Koefisien Korelasi	76
4.4.7 Korelasi Ganda dan Koefisien Determinasi	77
4.4.8 Pengujian Hipotesis	79
4.4.8.1 Uji Simultan	79

4.4.8.2 Pengujian Hipotesis Parsial	80
4.5. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Intensitas Penggunaan	
<i>Electronic Banking</i>	82
4.5.1 Uji Normalitas	82
4.5.2 Analisis Regresi Linier Sederhana	83
4.5.3 Analisis Korelasi <i>Pearson</i>	84
4.5.4 Analisis Koefisien Determinasi	85
4.5.5 Pengujian Hipotesis	86
4.6. Implikasi Manajerial	87
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	